

	ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం హెచ్ఎఫ్సిఎల్ - కార్పొరేట్ అండ్ రిటైల్	వెర్షన్: 1. 09 తేదీ: 29-జనవరి-2025	ఆమోదించినవారు: బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
---	--	---------------------------------------	--

హీరో ఫిన్ కార్పొరేట్ లిమిటెడ్ ("హెచ్ఎఫ్సిఎల్")

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

వెర్షన్ చరిత్ర

వెర్షన్	ఆమోదించబడిన తేదీ	కమెంట్స్
V1.00	29.05.2016	ఆర్బీఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్ ప్రకారం ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానానికి ఆమోదం
V1.01	02.11.2018	కాల్ సెంటర్ ఫోన్ నంబర్ల నవీకరణ అవుట్సోర్స్ సేవలకు పాలసీ వర్తింపు
V1.02	21.10.2019	ఐఆర్డిఎ కింద కార్పొరేట్ ఏజెంట్లుగా అందించే సేవలకు పాలసీ వర్తింపు
V1.03	21.10.2020	అప్పీలేట్ అథారిటీని నవీకరిస్తోంది
V1.04	28.01.2021	నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలను అప్డేట్ చేయడం
V1.05	12.12.2021	ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మాన్ స్కీమ్, 2021 నవీకరణ
V1.06	29.04.2022	డేటా గోప్యతా సంబంధిత ఫిర్యాదులకు విధానం యొక్క వర్తింపు, నోడల్ అధికారిని నవీకరించడం మరియు అప్పీలేట్ అథారిటీ తొలగింపు
V1.07	30.01.2023	బీమా సంబంధిత ఫిర్యాదుల కోసం టీఎటి మరియు ఐఆర్డిఎఐ ఎస్కలేషన్ సవరణ
V1.08	05.02.2024	నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలను అప్డేట్ చేయడం
V1.09	29.01.2025	సిపిజిఆర్ఎఎం ద్వారా అందిన ఫిర్యాదులకు టీఎటి చేర్చడం

	ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం హెచ్ఎఫ్ఎల్ - కార్పొరేట్ అండ్ రిటైల్	వెర్షన్: 1. 09 తేదీ: 29-జనవరి-2025	ఆమోదించినవారు: బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
---	--	---------------------------------------	--

బీమా సంబంధిన ఫిర్యాదుల కోసం టిఎటి సవరణ

మ్యాస్టర్ డైరెక్షన్ ప్రకారం క్రెడిట్ సమాచార ఫిర్యాదులను
చేర్చడం - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (క్రెడిట్
ఇన్ఫర్మేషన్ రిపోర్టింగ్) డైరెక్షన్స్, 2025

	ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం హెచ్ఎఫ్సిఎల్ - కార్పొరేట్ అండ్ రిటైల్	వెర్షన్: 1. 09 తేదీ: 29-జనవరి-2025	ఆమోదించినవారు: బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
---	--	---------------------------------------	--

పరిచయం:

హీరో ఫిన్కార్ప్ లిమిటెడ్ ('హెచ్ఎఫ్సిఎల్'/'ది కంపెనీ') కస్టమర్ కేంద్రీకృత సంస్థగా గర్విస్తుంది. ఈ విలువకు అనుగుణంగా, కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులు ఇచ్చే సందర్భాలను తగ్గించడం, సత్వర పరిష్కారాన్ని నిర్ధారించడం లక్ష్యంగా మేము ఒక యంత్రాంగాన్ని రూపొందించాము. కంపెనీ పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత అర్థవంతంగా మరియు ప్రభావవంతంగా మార్చడానికి, ఒక నిర్మాణాత్మక వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేశారు.

పాలసీ యొక్క ఉద్దేశ్యం

ఈ పాలసీని కస్టమర్ సమస్యలకు శీఘ్ర సవరణలు/అశ్రయాన్ని అందించే లక్ష్యంతో ఏర్పాటు చేశారు. ఫిర్యాదు సందర్భంలో, మా లోపాలను గుర్తించడం మరియు వాటిని త్వరగా అధిగమించడం కోసం మాకు సున్నితమైన సమీక్ష యంత్రాంగం ఉంది. ఈ పాలసీ, కాలానుగుణంగా సవరించబడే మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (క్రెడిట్ ఇన్సూరేషన్ రిపోర్టింగ్) డైరెక్షన్స్, 2025 కి అనుగుణంగా కస్టమర్ లేవనెత్తిన క్రెడిట్ సమాచారానికి సంబంధించిన సమస్యలను మరియు అవుటోర్స్ని విక్రేతలు అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలను, డేటా గోప్యతా విధానం ప్రకారం డేటా గోప్యతా సంబంధిత విషయాలను మరియు కార్పొరేట్ ఏజెంట్గా కంపెనీ అందించే బీమా సేవలను కూడా కవర్ చేస్తుంది.

కీలక నిబద్ధతలు

హెచ్ఎఫ్సిఎల్., దాని నిర్వహణ ద్వారా, ఈ క్రింది నిబద్ధతలను నిలబెట్టుకోవాలని భావిస్తోంది:

- తన కస్టమర్లతో అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం ద్వారా వీటిని నిర్ధారించుకోవడం:
 - దీని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు ప్రస్తుతానికి అమలులో ఉన్న అన్ని సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.
 - దాని కస్టమర్లతో దాని వ్యవహారాలు న్యాయంగా ఉంటాయి.
 - కస్టమర్ డేటా గోప్యంగా ఉంచబడుతుంది.
- కంపెనీ తన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అర్థం చేసుకోవడంలో తన కస్టమర్లకు సహాయపడుతుంది
 - హిందీ, ఇంగ్లీష్ లేదా ఏదైనా స్థానిక భాషలో సమాచారాన్ని అందించడం
 - వారి ఆర్థిక ప్రభావాలను వివరించడం మరియు కస్టమర్ అతని/ఆమె అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉన్నదాన్ని ఎంచుకోవడంలో సహాయపడటం
- దానితో వ్యవహరించడంలో తన కస్టమర్లకు ఇబ్బంది లేని అనుభవాన్ని అందించడానికి కంపెనీ అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తుంది. ఏదేమైనా, కంపెనీ తన కస్టమర్లకు అందించే సేవతో ఏదైనా అసమ్మతి ఉన్నట్లయితే, దానిని అత్యంత జాగ్రత్తగా వ్యవహరిస్తారు.

	ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం హెచ్ఎఫ్ఐఎల్ - కార్పొరేట్ అండ్ రిటైల్	వెర్షన్: 1. 09 తేదీ: 29-జనవరి-2025	ఆమోదించినవారు: బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
---	---	---------------------------------------	--

4. కస్టమర్ తమ ఫిర్యాదును పరిష్కరించే విధానంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, కంపెనీ తదుపరి ఎస్కలేషన్ విధానాలపై కస్టమర్కు మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

కంపెనీ ఆచరణలో ఒక నిర్మాణాత్మక ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంది, ఇక్కడ అన్ని ఫిర్యాదులను నిర్వహించిన సమయ పెడ్యూల్ ప్రకారం పరిష్కరించబడుతుంది. త్వరిత పరిష్కారం కోసం ఫిర్యాదులను నమోదు చేసుకోవడానికి వినియోగదారులకు ఈ సౌకర్యం అందించబడింది.

కంపెనీ ఆమోదించిన స్టాండర్డ్ ఆపరేషన్ ప్రొసీజర్ (ఎస్ఓపీ) ప్రకారం కస్టమర్ సర్వీస్ క్రెడిట్ సమాచారానికి సంబంధించిన కస్టమర్ ఫిర్యాదులను కూడా పరిష్కరిస్తుంది.

షెప్ 1-ఫిర్యాదు నమోదు:

వినియోగదారులు తమ కంప్లైంట్/ఫిర్యాదులను దిగువ పేర్కొన్న ఛానెళ్లలో ఏదైనా ఒకదాని ద్వారా నమోదు చేయాలని అభ్యర్థించబడుతున్నారు.

ఇ-మెయిల్			
	క్ర. సం.	దీనికి సంబంధించిన ఫిర్యాదు	ఇమెయిల్ ఐడి
	1	ద్వీచక్ర వాహన రుణాలు/ఉపయోగించిన కారు/లాయల్టీ రుణం/వ్యక్తిగత రుణాలు (భాగస్వామ్యాలతో సహా) మరియు దానికి సంబంధించిన బీమా లేదా డేటా గోప్యతా ఫిర్యాదుల కోసం	Customer.care@HeroFinCorp.com
	2	ఆన్లైన్ రుణం & ఎస్ఎంఈ/వాణిజ్య రుణాలు మరియు బీమా లేదా దానికి సంబంధించిన డేటా గోప్యతా ఫిర్యాదుల కోసం	Corporate.care@HeroFinCorp.com
ఆన్ లైన్	https://www.herofincorp.com/reach-us/customer-care		

	ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం హెచ్ఎఫ్సిఎల్ - కార్పొరేట్ అండ్ రిటైల్	వెర్షన్: 1. 09 తేదీ: 29-జనవరి-2025	ఆమోదించినవారు: బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
---	--	---------------------------------------	--

మాకు వ్రాయండి	గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ సెల్, హీరో ఫిన్కార్ప్ లిమిటెడ్ ఎ-44, మోహన్ సహకార పారిశ్రామిక ఎస్టేట్, మధుర రోడ్, న్యూ ఢిల్లీ - 110044
మాకు కాల్ చేయండి	కస్టమర్లు మా ప్రత్యేక టోల్ ఫ్రీ లైన్ లో డయల్ చేయవచ్చు: - ద్వీచక్ర వాహన రుణాలు/యూజ్ కార్/లాయల్టీ లోన్/వ్యక్తిగత రుణాలు (భాగస్వామ్యాలు సహా) మరియు దానికి సంబంధించిన డేటా గోప్యతా ఫిర్యాదుల కోసం సోమవారం నుండి శనివారం వరకు ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 6:30 వరకు 1800- 102-4145 కు కాల్ చేయండి. - అస్తిపై రుణం & ఎస్ఎంఇ/కార్పొరేట్ రుణాలు మరియు డేటా గోప్యతా ఫిర్యాదుల కోసం 1800-103-5271 కు ఉదయం 10:00 నుండి సాయంత్రం 6:00 వరకు, సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు మరియు నెలలోని చివరి 2 శనివారాల్లో సంప్రదించండి.

ఫిర్యాదుల పరిష్కారము

స్లైప్ 2:

ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్ బాధ్యత వహిస్తుంది. వారు కస్టమర్లకు సర్వీస్ రిక్వెస్ట్ నంబర్ మరియు పరిష్కారం కోసం తాత్కాలిక కాలపరిమితితో అంగీకారాన్ని పంపడానికి బాధ్యత వహిస్తారు.

స్లైప్ 3:

కస్టమర్ ఫిర్యాదును పూర్తిగా పరిష్కరించడం కస్టమర్ సంతృప్తికి అనుగుణంగా ఉండాలని చూడటం కస్టమర్ సర్వీస్ టీమ్ యొక్క అత్యంత ముఖ్యమైన విధి.

పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించబడిన ఏదైనా ఫిర్యాదును (కస్టమర్ అంచనాకు అనుగుణంగా లేని పరిష్కారం) కంపెనీ మాత్రమే పరిష్కరించడానికి అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ ఆఫీసర్ (ఐఓ) కు పంపుతుంది.

ఐఓ అందుబాటులో ఉన్న రికార్డుల ఆధారంగా, ఫిర్యాదుదారుడు సమర్పించిన డాక్యుమెంట్ లు మరియు కంపెనీ ఐఓ యొక్క నిర్దిష్ట ప్రశ్నలకు అందించిన వ్యాఖ్యలు/వివరణలతో సహా ఫిర్యాదులను పరిశీలించాలి. అవసరమైతే, ఐఓ కంపెనీ ద్వారా ఫిర్యాదుదారుడి నుండి అదనపు సమాచారాన్ని కోరవచ్చు.

స్లైప్ 4:

నిర్ణయాలు/తీర్మానం తరువాత, కంపెనీ కస్టమర్ కు ఇమెయిల్ లేదా పోస్ట్ ద్వారా సమాధానం పంపుతుంది.

	ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం హెచ్ఎఫ్ఐఎల్ - కార్పొరేట్ అండ్ రిటైల్	వెర్షన్: 1. 09 తేదీ: 29-జనవరి-2025	ఆమోదించినవారు: బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
---	---	---------------------------------------	--

టైమ్ ఫ్రేమ్

1. పైన పేర్కొన్న ఏవైనా మార్గాల ద్వారా కస్టమర్ నుండి ఫిర్యాదు అందితే, హీరో ఫిన్కార్ప్ అన్ని ఫిర్యాదులకు సిఆర్ఎంలో అభ్యర్థన అందిన వెంటనే ఆటో రసీదును పంపుతుంది, ఆ తర్వాత సర్వీస్ రిక్వెస్ట్ నంబర్ మరియు పరిష్కారం కోసం తాత్కాలిక సమయపాలనతో కస్టమర్లకు కమ్యూనికేషన్ ఉంటుంది.

2. ఈ విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, కంపెనీ తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతుంది లేదా ప్రతిస్పందించడానికి ఎక్కువ సమయం తీసుకోవడానికి గల కారణాన్ని వివరిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజులలోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. అయితే, సెంట్రలైజ్డ్ పబ్లిక్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ అండ్ మానిటరింగ్ సిస్టమ్ (సీపీజీఆర్ఎమ్) నుండి వచ్చిన ఫిర్యాదులకు, కంపెనీ ఫిర్యాదు అందిన 21 రోజుల్లోపు ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది మరియు బీమా సంబంధిత ఫిర్యాదులకు, కంపెనీ తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతుంది లేదా స్పందించడానికి ఎక్కువ సమయం తీసుకోవడానికి గల కారణాన్ని వివరిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు అందిన 14 రోజుల్లోపు అలా చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

ఎస్కలేషన్:

లెవల్ 1 ఎస్కలేషన్-

"గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ ల్ సెల్" అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్లు సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా పైన పేర్కొన్న నిర్వచించిన కాలపరిమితిలోపు పరిష్కారం అందకపోతే, వారు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్/గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ ల్ ఆఫీసర్ వద్దకు మరింత ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

అన్ని ఫిర్యాదులు శ్రీమతి మోనికా అరోరా, చిరునామా: హీరో ఫిన్ కార్ప్ లిమిటెడ్, ఎ-44, మోహన్ కో-ఆపరేటివ్ ఇండస్ట్రియల్ ఎస్టేట్, మధుర రోడ్, న్యూఢిల్లీ-110044 ఇమెయిల్: nodal.officer@herofincorp.com కాంటాక్ట్ నంబర్: 0124-3633945 (సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు, మరియు నెలలోని చివరి రెండు శనివారాలు, ఉదయం 10.00 నుండి సాయంత్రం 6:00 వరకు)
--

స్టాప్ 2 ఎస్కలేషన్-

ఃపైన పేర్కొన్న వ్యవధిలోపు ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే లేదా అందుకున్న పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ ఈ క్రింది విధంగా కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రంలో ఆర్ బి ఐకి తమ ఫిర్యాదును దాఖలు చేయవచ్చు:

	ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం హెచ్ఎఫ్ఐఎల్ - కార్పొరేట్ అండ్ రిటైల్	వెర్షన్: 1. 09 తేదీ: 29-జనవరి-2025	ఆమోదించినవారు: బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
---	---	---------------------------------------	--

ఆన్ లైన్	https://cms.rbi.org.in
ఇ-మెయిల్	CRPC@rbi.org.in
రాయండి	కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017
టోల్ ఫ్రీ	14448 (ఉదయం 9:30 నుంచి సాయంత్రం 5:15 వరకు)

బీమా సంబంధిత ఫిర్యాదుల విషయంలో, ఫిర్యాదులు/వివాదం 14 రోజుల వ్యవధిలోపు పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ఐఆర్డిఎఐ (భారత బీమా నియంత్రణ & అభివృద్ధి ప్రదాత)కి అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు.

వెబ్సైట్	https://bimabharosa.irdai.gov.in
ఇ-మెయిల్	complaints@irdai.gov.in
టోల్ ఫ్రీ	155255 లేదా 1800 4254 732
రాయండి	జనరల్ మేనేజర్ ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ అండ్ డెవలప్మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా (ఐఆర్డిఎఐ) పాలసీ హోల్డర్ యొక్క ప్రొటెక్షన్ & గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ డిపార్ట్మెంట్-గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ సెల్ ఎస్.నెం.115/1, ఫైనాన్షియల్ డిస్ట్రిక్ట్, నానక్రామ్లాడ, గచ్చిబౌలి, హైదరాబాద్-500 032

రివ్యూ యంత్రాంగం

ఫిర్యాదుపై కాలానుగుణంగా ఎంఐఎస్ ను రూపొందించి, కంపెనీ సీనియర్ అధికారుల సమీక్ష కోసం మరియు ఏవైనా ఉంటే తదుపరి సూచనల కోసం వారికి పంపిణీ చేయబడుతుంది. అటువంటి సమీక్షలు/ఎంఐఎస్ యొక్క ఏకీకృత నివేదికను త్రైమాసిక వ్యవధిలో బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.

పాలసీ ప్రదర్శన

కంపెనీ యొక్క అన్ని సర్వీస్ డెలివరీ యూనిట్లు/ప్రదేశాలలో, కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిగే చోట పాలసీ ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది. కస్టమర్లు కంపెనీ వెబ్సైట్లో కూడా పాలసీని యాక్సెస్ చేయవచ్చు [https:// www.herofincorp.com/company-policies](https://www.herofincorp.com/company-policies)

-----X-----